

KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN (Produk Alat Kesehatan) PT. CHITOSE INTERNASIONAL TBK

Dengan hormat,
 Pertama-tama kami mengucapkan terimakasih atas kesediaan Bapak/Ibu yang mau meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner kepuasan pelanggan ini. Adapun tujuan dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk memperoleh informasi mengenai tingkat kepuasan para Jaringan Distribusi kami terhadap pelayanan yang telah diberikan PT. Chitose Internasional Tbk.
 Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan kerjasama dari Bapak / Ibu agar dapat memberikan jawaban se-objektif mungkin sehingga hasil analisis terhadap jawaban kuesioner ini dapat kami gunakan sebagai masukan informasi kepada kami dalam memperbaiki dan meningkatkan performansi kerja kami. Yang pada akhirnya bertujuan meningkatkan kepuasan pelanggan kami dalam hal ini Jaringan distribusi kami, maupun performansi kerja kami. Atas perhatian dan kerjasama yang diberikan, kami mengucapkan terimakasih.

Petunjuk Pengisian :

Berikut ini adalah maksud dari pengkodean yang dibuat pada tabel :

- SS : Sangat Setuiu (Bobot nilai 5)**
- S : Setuiu (Bobot nilai 4)**
- R : Raau-raau (Bobot nilai 3)**
- TS : Tidak Setuiu (Bobot nilai 2)**
- STS : Sangat Tidak Setuju (Bobot nilai 1)**

Berilah tanda silang pada kolom yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi pemikiran anda.

Contoh :

No	Pertanyaan	Kepuasan				
		SS	S	R	TS	STS
1	Apakah Chitose Selalu berusaha menjaga kualitas Produk Alat kesehatan yang di produksi?		x			

No	Pertanyaan	Kepuasan				
		SS	S	R	TS	STS
	Produk	5	4	3	2	1
1	Apakah kualitas produk alat kesehatan yang dihasilkan Chitose terjaga dengan baik?					
2	Apakah variasi dan desain produk alat kesehatan Chitose menunjang omzet penjualan Bapak / Ibu?					
3	Apakah produk alat kesehatan Chitose konsisten dalam melakukan inovasi dan peluncuran produk baru?					
4	Bagaimana tingkat cacat produk alat kesehatan Chitose yang sampai ke customer?					
	Price					
5	Apakah harga produk alat kesehatan Chitose dapat terjangkau?					
6	Apakah kebijakan kenaikan harga produk alat kesehatan Chitose masih dapat diterima Pasar?					
	Promosi					
7	Apakah promotion tool (Pricelist,katalog,brosur,dll) dapat menyajikan informasi tentang produk alat kesehatan Chitose secara lengkap dan jelas?					
	Personal					
8	Apakah Personel Chitose selalu mengkomunikasikan dengan baik setiap ada kebijakan baru?					
9	Apakah Personel Chitose menangani keluhan pelanggan dengan baik dan profesional?					
10	Apakah Personel Chitose memiliki pengetahuan tentang produk dengan baik?					
	Distribusi					
11	Apakah proses pengiriman barang Chitose sesuai waktu yang diharapkan?					
12	Apakah packing produk Chitose dan isinya dalam kondisi baik saat tiba di tempat konsumen?					
13	Apakah jasa angkutan yang digunakan Chitose melayani dengan baik sampai di tempat konsumen?					
	Pesaing					
14	Apakah produk alat kesehatan Chitose menjadi pilihan utama konsumen swasta saat datang ke perusahaan Bapak / Ibu?					
15	Apakah produk alat kesehatan Chitose menjadi pilihan utama instansi pemerintah saat datang ke perusahaan Bapak / Ibu?					
	Dukungan					
16	Apakah Chitose menjanjikan dan merealisasikan layanan purnajual secara konsisten?					
	Lain-lain					
17	Kategori produk alat kesehatan apa yang perlu dikembangkan oleh Chitose kedepannya? (dapat memberikan tanda checklist (v) untuk kategori yang di usulkan).					
						Bed dengan motor
						Bed tanpa motor
						Bed Side Cabinet
						Irrigator Bar (Tiang infus)
						Mattress
						Lainnya
18	Berikan saran & pendapat agar produk alat kesehatan Chitose bisa berkembang di wilayah pemasaran Bapak / Ibu.					
19	Sarana penunjang apa yang dibutuhkan Bapak / Ibu untuk menunjang penjualan di wilayah Bapak / Ibu.					

Data Pelanggan :

Nama Perusahaan :
 Alamat :
 Telp / Fax :

Tanda Tangan

()